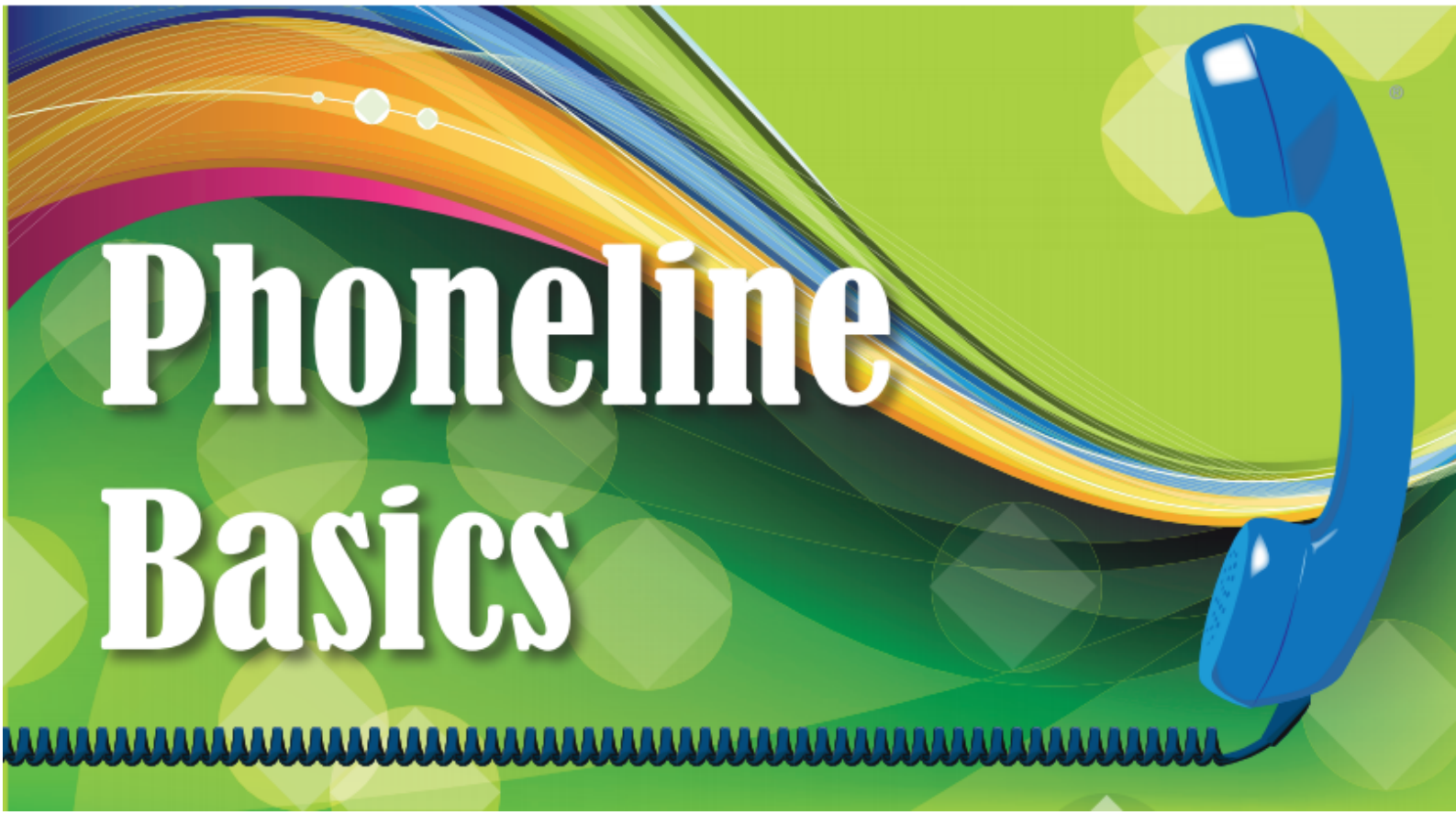

Una chiamata a una linea telefonica NA, quella che alcuni chiamano “Help Line”, può essere il primo contatto di qualcuno con Narcotici Anonimi. Queste chiamate sono cruciali: una telefonata può contribuire a far arrivare un dipendente a una riunione di NA. Dobbiamo rispondere in modo da far sentire che per noi chi chiama è importante. Incoraggiamo i servitori che svolgeranno questo servizio a portare tutta l’esperienza e la consapevolezza maturata nelle attività di Pubbliche Relazioni.

Questo opuscolo tratteggia i modi in cui una struttura di servizio può valutare le proprie risorse, scegliere un fornitore di servizi telefonici, formare e preparare i servitori, e coordinare i servizi per avere linee telefoniche locali più efficienti.

Punti chiave

Linee telefoniche e principi di PR

Pianificazione e preparazione delle strutture di servizio

Discutere e affrontare questioni note

Mettere in pratica il progetto

Risorse

Linee telefoniche & Principi fondamentali di PR

Cooperazione, non affiliazione

I team di assistenza telefonica contribuiscono a creare relazioni con persone e organizzazioni al di fuori di NA. Ciò vale anche per istituzioni con cui i dipendenti hanno spesso a che fare, come forze dell'ordine e strutture di assistenza sociale che hanno interesse nell'aiutare i dipendenti a vivere liberi dalle sostanze. La nostra collaborazione con altre organizzazioni dimostra che NA è un valido programma di recupero e ne aumenta la considerazione nella comunità. Abbiamo cura di agire seguendo le indicazioni delle nostre Tradizioni. Focalizzandoci sul nostro scopo primario, promuoviamo l'unità e l'armonia col resto della società. Agire secondo i nostri principi aiuta a infondere fiducia nell'efficacia del programma di NA e rende più probabile che i membri della società indichino un numero telefonico di NA a potenziali membri.

Domande da porsi:

- In che modo la collaborazione con organizzazioni esterne può essere un vantaggio quando si gestisce una linea telefonica?
- Come possono collaborare i comitati e i gruppi per aumentare la diffusione e l'utilizzo del numero di una linea telefonica di NA?

Attrazione

Le nostre azioni danno un forte segnale ai potenziali membri, ai professionisti e al pubblico. Quando forniamo servizi telefonici affidabili, responsabili e coerenti diamo prova di come funziona il programma di recupero di NA. Piccole azioni coerenti determinano la nostra reputazione, quindi è importante che le nostre linee telefoniche funzionino come previsto. Offrire un numero di assistenza telefonica ci obbliga ad assicurarci che a ciascuna chiamata venga data risposta, sia da un servitore NA, da un servizio di risposta o da un sistema automatizzato. L'importante è che le persone che chiamano sappiano che possono contare su di noi e che per noi sono importanti. Rispondiamo prontamente ai messaggi e alle richieste di aiuto o di informazioni su NA. In tutti questi modi e in molti altri, i nostri servizi telefonici costituiscono opportunità per avvicinare alle riunioni il dipendente che soffre ancora.

Domande da porsi:

- I servitori della linea telefonica hanno ricevuto una formazione per trasmettere un messaggio chiaro ed efficace di Narcotici Anonimi?
- Come possiamo far diventare una linea di assistenza telefonica di NA un servizio attrattivo?
- Come può la tecnologia supportare il nostro servizio e renderlo affidabile e coerente?

Pianificazione e preparazione delle strutture di servizio

Come in altri aspetti del servizio in NA, in un servizio telefonico la funzione dovrebbe determinare la forma. Le strutture di servizio spesso iniziano valutando le esigenze dell'area geografica e le risorse dei gruppi coinvolti. Questo tipo di inventario vi aiuterà a determinare quale genere di servizio potrebbe essere la soluzione migliore.
I paragrafi seguenti si concentrano sulle modalità di valutazione delle risorse della struttura di servizio e su come formare i servitori. Più avanti verranno trattate le idee su come scegliere un fornitore 2di servizi telefonici.

Risorse umane e risorse finanziarie

Un servizio di telefonia attento e affidabile ci aiuta a sviluppare e mantenere relazioni positive con il pubblico. Si tenga presente che le strutture di servizio spesso iniziano a pianificare le linee telefoniche valutando le risorse, sia finanziarie che umane. Rendersi conto delle nostre risorse è importante in questa fase.

La maggior parte dei progetti dipendono tanto dalle idee, dalle informazioni, dalla coscienza, dal tempo dei membri e dalla buona volontà dei membri quanto dal denaro. Se disponiamo dei fondi necessari per realizzare un progetto ma mancano il tempo o le idee, per non sprecare i finanziamenti destinati al servizio, prima di procedere faremmo meglio ad aspettare di avere tutte le risorse necessarie.

I Dodici Concetti per il servizio in NA
Undicesimo Concetto

La struttura di servizio valuterà la disponibilità dei fondi per determinare cosa è realisticamente alla sua portata. I servitori di fiducia considereranno le possibilità finanziarie a lungo termine dei propri sottocomitati prima di cercare aiuto presso un servizio di call center professionale. Questo permetterà alla struttura di servizio di scegliere soluzioni economicamente sostenibili sul lungo periodo.
Nella scelta del servizio professionale esterno migliore per la propria comunità di NA, sarà d'aiuto anche la valutazione delle risorse umane. Una struttura di servizio finanziariamente sana ma priva di servitori sceglierà di affidarsi a un servizio professionale di risposta. Per una struttura di servizio con un maggior numero di membri, sarà più adatta un'opzione di inoltro delle chiamate.

In alcuni casi è difficile se non impossibile portare a termine degli impegni di servizio solamente con i membri che si impegnano in modo volontario. Ne è un esempio frequente il servizio delle linee telefoniche: vogliamo esser certi che i dipendenti che cercano aiuto riescano a parlare con dei membri di NA, ma molte comunità di NA delegano il servizio ad aziende esterne, per assicurarsi che le chiamate ottengano sempre risposta e che siano inoltrate... Perciò deleghiamo ad esterni i servizi per i quali dobbiamo essere sicuri che i dipendenti in cerca di aiuto possano raggiungerci.

Principi guida: lo spirito delle nostre tradizioni
Ottava Tradizione

> *"La flessibilità e la creatività possono aiutare una struttura di servizio ad ampliare il numero di servitori disponibili"*

Possiamo anche pensare a come rendere il servizio di Help Line più attraente per più membri. Flessibilità e creatività possono aiutare la struttura di servizio ad ampliare il numero di servitori disponibili. Alcune soluzioni consentono ai membri di svolgere il loro servizio anche in movimento o nella privacy di casa propria. Svolgere il servizio per due o tre ore, rispetto a turni più lunghi, per molti membri può essere più attraente. La possibilità di utilizzare uno strumento web per iscriversi e dare la propria disponibilità per il servizio telefonico può incoraggiare più membri a rendersi utili. I comitati possono trarre vantaggio dalla discussione di queste e di altre opzioni per attrarre servitori nel servizio di Help Line.

Istruire e addestrare servitori di fiducia

Quando valutiamo come formare e organizzare i servitori di una linea telefonica, è utile aver presente chi può chiamare le nostre linee telefoniche: dipendenti (sia potenziali membri che attuali membri di NA), non dipendenti, familiari di membri, congiunti e professionisti. La nostra formazione e preparazione dovrebbe orientarsi ad affrontare sia le opportunità che le difficoltà che sorgono con ciascuno di tali interlocutori. L'elenco che segue può aiutare una struttura di servizio a sviluppare una metodologia per la formazione che ispiri i servitori della linea telefonica ad aiutare i dipendenti a trovare una riunione NA e a fornire informazioni su NA:

- La capacità di risposta è un principio chiave per il servizio di telefonia. Ciò significa che i servitori di fiducia vengono istruiti a interagire con i chiamanti in modo sensibile, appropriato e utile.
- La formazione per il servizio telefonico riguarderà tutti coloro che rappresentano NA nella Help Line: servitori di fiducia, impiegati (se esiste un ufficio della struttura di servizio) e operatori di un call-center esterno (se lo usiamo). La struttura di servizio può organizzare eventi di formazione continua.
- La struttura di servizio può richiedere ai nuovi servitori di seguire una formazione pratica iniziale. Questa può essere supportata da un documento scritto in cui si indica cosa la struttura chiede ai servitori che vi si impegnano.
- Un programma di formazione continua potrebbe fornire letteratura di NA (come l'opuscolo "*Sono un dipendente?"),* illustrare i principi di NA, simulare telefonate tipo e offrire ai nuovi membri presentazioni del servizio da membri esperti. Una volta formati, i servitori possono essere forniti di materiale di base come una breve descrizione di NA, elenchi di riunioni aggiornati e un elenco dei numeri di telefono della zona (vedere il capitolo "Riferimenti").
- Molto probabilmente i dipendenti di un call center esterno troveranno utile una lista delle riunioni e di una breve dispensa (una pagina), regolarmente aggiornata. (Per un esempio visita la pagina www.na.org/phonelineresources.)
- La struttura di servizio potrebbe voler identificare particolari qualità del servitore ideale per la linea telefonica: caratteristiche di leadership come l'integrità, la capacità di ascolto e il buon senso (per maggiori dettagli vedi il Quarto Concetto nel libretto *I Dodici Concetti per il servizio in NA*) sono essenziali per fornire un servizio telefonico. Altre qualità rilevanti per il servizio Help Line sono: la comprensione dell'importanza delle pubbliche relazioni, la capacità di relazionarsi bene con gli altri e quella di comunicare e mantenere la calma anche sotto pressione. Queste sono

qualità importanti per servitori che facilmente possono imbattersi in situazioni di tensione, e che probabilmente saranno il primo contatto di chi chiama con NA.

- Linee guida che affrontino questioni come l'evitare o lo spiegare il gergo di NA (per esempio frasi come "se lo lavori funziona", "arrendersi per vincere", "cerca uno sponsor" e via dicendo), o come ottenere la copertura di tutte le fasce orarie e come rispondere in modo adeguato alle richieste del pubblico aiuteranno a sostenere i servitori di fiducia nel loro impegno.
- I servitori possono essere incoraggiati a utilizzare la letteratura NA per trasmettere un messaggio accurato e positivo di recupero, nonché per chiarire che il programma di NA non ha a che vedere con i centri di trattamento o altri programmi dei Dodici Passi.
- I servitori di turno potrebbero indirizzare chi chiama al sito web allo scopo di fornire letteratura sul recupero in NA. Inoltre, a coloro che cercano informazioni sulle riunioni potrebbe essere indicato l'utilizzo dell'apposita applicazione disponibile per gli smartphone.
- I comitati dovrebbero stabilire tempi di pulizia per i servitori, tenendo conto delle risorse umane disponibili. Un solido programma di formazione può istruire anche membri che non sono puliti da molto tempo a questo tipo di servizio.
- I servitori delle linee telefoniche devono essere istruiti a non assumere impegni per conto delle strutture di servizio o della fratellanza di NA nel suo insieme. Se un professionista o una persona esterna contatta una linea telefonica di NA, chi risponde dovrebbe fornire quante più informazioni possibili su NA, chiedere quali sono le sue necessità e instradare verso il servitore di fiducia più appropriato, come un coordinatore di sottocomitato o una persona della struttura di servizio incaricata delle relazioni con i media.
- Il comitato deve istruire i servitori della linea telefonica a gestire telefonate difficili, come scherzi telefonici, chiamate di dipendenti sotto l'effetto di sostanze o di qualcuno che soffre di malattie mentali. Una strategia è quella di riportare continuamente la conversazione su come il chiamante può raggiungere una riunione NA e terminare una chiamata problematica prima che la situazione precipiti.
- Il sottocomitato deve essere preparato a rispondere rapidamente a tanti tipi di chiamate effettuate dal pubblico, comprese semplici richieste di informazioni o chiamate per problemi creati dal comportamento dei membri di NA.
- Se i servitori della linea telefonica ricevono una chiamata da una persona in crisi, devono essere molto chiari sui nostri limiti: non siamo consulenti né operatori di emergenza. Minacce di suicidio, situazioni di overdose o qualcuno che sostenga di essere vittima di violenza sono tutti esempi di chiamate critiche. Il rifiuto di indirizzare tali interlocutori a istituzioni esterne qualificate o alle forze dell'ordine potrebbe avere implicazioni legali, a seconda delle leggi locali. In ogni caso le persone in crisi dovrebbero contattare qualcuno che abbia l'autorità e la qualifica per aiutarle. Vedere il capitolo "Riferimenti" per ulteriori informazioni su come inviare gli interlocutori a organizzazioni esterne.

Lo scopo dei nostri servizi è aiutare la fratellanza ad adempiere al suo scopo primario: trasmettere il messaggio al dipendente che soffre ancora. Una comunicazione onesta, aperta e franca è essenziale per l'integrità e l'efficacia della struttura di servizio NA.

I Dodici Concetti per il servizio in NA,
Ottavo Concetto

Discutere e affrontare difficoltà note

Come suggerire una riunione

NA è spesso contattata da potenziali membri e professionisti in cerca di riunioni che credono consentiranno l'identificazione. Molti servitori si sono sentiti rivolgere la domanda: "Conosci una riunione che aiuterebbe questa persona?" Sappiamo che le nostre Tradizioni incoraggiano uno spirito di anonimato, e proprio l'anonimato ci consente di riunirci considerandoci tutti uguali in quanto dipendenti. Sappiamo anche che la prima impressione conta e che il principio di attrazione determina la capacità di un dipendente di ascoltare il messaggio di NA: possiamo smettere di usare, perdere il desiderio di usare e trovare un nuovo stile di vita. I servitori di fiducia possono rispettare le richieste di chi chiama e consigliare riunioni in cui è probabile che trovino dipendenti con cui possono identificarsi. Tuttavia, non dovremmo automaticamente dare per scontato che, se qualcuno appartiene a una certa fascia di età, genere, etnia o identità sessuale, vorrà essere inviato a una determinata riunione.

"...noi sappiamo anche che la prima impressione conta e che il principio di attrazione determina la capacità di un dipendente di ascoltare il messaggio di NA"

Le strutture di servizio probabilmente discuteranno di questo problema e inseriranno nelle proprie linee guida indicazioni su gruppi e riunioni da suggerire a chi chiama. Ci sono gruppi con riunioni dedicate a necessità comuni di una categoria specifica, come ad esempio riunioni per giovani, per sole donne o soli uomini e così via. Questi gruppi rendono più semplice a una struttura di servizio dare indicazioni su determinate riunioni.

Se non ci sono riunioni per esigenze specifiche in un'area, ma ci sono riunioni frequentate regolarmente da una popolazione molto ampia di giovani, i servitori possono suggerirle a un interlocutore con questa necessità. Ciò può consentire ai potenziali membri di identificarsi maggiormente con NA. Nel dare queste indicazioni, i servitori della linea telefonica possono spiegare che molti membri NA provano un senso di unità anche all'interno di comunità molto diversificata, chiarendo allo stesso tempo che ogni dipendente può partecipare a qualsiasi riunione, indipendentemente da come sia indicato nel piano delle riunioni; per esempio, in una riunione di giovani potrebbero esserci anche membri più anziani.

Richieste di Dodicesimo Passo

La richiesta di un Dodicesimo Passo per "trasmettere il messaggio ai dipendenti" è il cuore del servizio telefonico. I servitori di un servizio telefonico danno molta importanza al coinvolgimento di potenziali membri nelle riunioni perché, come afferma il Testo Base: "Il gruppo è il veicolo più potente che abbiamo per trasmettere il messaggio". In alcuni casi la chiamata con qualcuno potrebbe richiedere una conversazione più lunga; anche questa è un'occasione per praticare il Dodicesimo Passo.

Un altro modo per mettere in pratica il Dodicesimo Passo consiste nell' accordarsi con chi chiama per portarlo a una riunione. Trasmettiamo il messaggio di NA attraverso il Dodicesimo Passo. Può essere un'esperienza di servizio molto gratificante che offre ai membri l'opportunità di far sentire accolto un nuovo arrivato.

La struttura di servizio ha la responsabilità di garantire che i servitori siano disponibili e formati per fare un Dodicesimo Passo durante le chiamate. La priorità principale è che i membri di NA siano protetti. La struttura di servizio dovrebbe discutere e definire le modalità con cui fare un Dodicesimo Passo nelle chiamate prima di istruire i servitori in tal senso. Per esempio, in alcune aree urbane potrebbe essere più opportuno usare il trasporto pubblico invece di un'auto, quindi, invece di dare passaggi, un servitore di fiducia potrebbe fornire a un nuovo venuto indicazioni chiare su come arrivare alla più vicina stazione della metropolitana, dove un altro servitore potrebbe andargli incontro. I seguenti punti possono aiutare le strutture di servizio a creare linee guida per rispondere alle chiamate in cui fare un Dodicesimo Passo:

- Una chiamata per un Dodicesimo Passo può comportare che due o più dipendenti diano un passaggio, o che si parli con il potenziale membro aiutandolo a raggiungere autonomamente una riunione NA.
- I servitori di fiducia devono sapere che, quando si fa un Dodicesimo Passo, o quando si rappresenta NA in qualsiasi modo, anche rispondendo al telefono, qualsiasi approccio sentimentale o sessuale è inappropriato.
- Se possibile, i servitori devono incontrare coloro che richiedono un passaggio per una riunione in un luogo pubblico.
- In alcune strutture di servizio i servitori che rispondono alle chiamate non fanno anche il Dodicesimo Passo. Ci può essere invece un elenco contenente le informazioni di contatto di membri che sono disponibili a farlo.
- A causa della probabilità di trovarsi a contatto con droghe o dipendenti che ne sono sotto l'effetto, alcune strutture di servizio richiedono che per fare un Dodicesimo Passo i servitori abbiano almeno cinque anni di pulizia.
- La struttura di servizio dovrà discutere di ciò che è appropriato per i servitori di fiducia che ricevono chiamate per un Dodicesimo Passo. È utile creare linee guida su come gestire le possibili richieste in queste chiamate (come un passaggio a una riunione o in un centro di disintossicazione dopo aver partecipato a una riunione della NA).
- La struttura di servizio potrebbe scegliere servitori con esperienza di servizio e che hanno acquisito la capacità di essere membri produttivi della società. Ciò può ridurre la probabilità di incorrere in problemi legali. Se i servitori sono soggetti a vincoli legali (come libertà sulla parola o libertà vigilata) di solito non è suggerito che pratichino un Dodicesimo Passo. Linee guida che richiedono ai servitori di fiducia di avere un'assicurazione auto adeguata possono prevenire problemi legali.

La nostra identità come fratellanza è basata sull'anonimato e sul servizio altruistico e trasmette il messaggio da un dipendente a un altro

***Funziona. Come e perché*, Sesta Tradizione**

Riferimenti

Molte chiamate telefoniche provengono da non dipendenti o da potenziali membri in cerca di qualcosa di diverso da ciò che può offrire NA. Ci possono essere problemi di responsabilità, che variano da un luogo all'altro, e che rendono per noi importante disporre di numeri per le emergenze. I servitori dovrebbero tenere un elenco di questi numeri da fornire agli interlocutori in crisi, compresi numeri per chi deve affrontare emergenze mediche o sta contemplando il suicidio.

"I comitati possono scegliere di avviare collaborazioni con altre organizzazioni dell'area con cui condividiamo l'obiettivo di aiutare i dipendenti a vivere puliti"

Se ci vengono chieste indicazioni su centri di disintossicazione o trattamento non diamo indicazioni su uno specifico centro per evitare di passare dalla collaborazione all'affiliazione. Per evitare il rischio di affiliazione, potremmo fornire un elenco di numeri di tutte le istituzioni locali che operano in tal senso. Negli Stati Uniti, per esempio, il governo federale gestisce una linea di assistenza nazionale dedicata all'abuso di sostanze e all'amministrazione dei servizi di salute mentale (SAMHSA).

Le strutture di servizio possono individuare quali istituzioni operano nella loro comunità e verificare che abbiano numeri di telefono raggiungibili. I comitati possono scegliere di collaborare con altre organizzazioni dell'area che hanno in comune con NA l'obiettivo di aiutare i dipendenti a vivere puliti.

Spesso ci chiamano familiari o congiunti di dipendenti. La struttura di servizio può decidere di dare loro numeri di altre fratellanze dei Dodici Passi composte da parenti o amici di dipendenti (Nar Anon, FA ecc.) o altre informazioni simili. Noi non raccomandiamo questo o quel programma né diamo opinioni a riguardo, ci limitiamo a fornire le sole informazioni di contatto. Agire diversamente potrebbe danneggiare le nostre pubbliche relazioni e compromettere la possibilità per un dipendente di venire in NA. Il comitato di servizio può creare un vademecum per i servitori di fiducia che descriva perché NA non approva né si affilia con organizzazioni esterne (vedere l'esempio sulla pagina del nostro sito WEB dedicata a questo scopo: www.na.org/phonelineresources). Forniamo informazioni di contatto di altre organizzazioni in uno spirito di cooperazione.

Coordinare il servizio

Quando pensiamo a come coordinare le linee telefoniche, possiamo focalizzarci su come strutturare e sostenere al meglio questi servizi. La struttura di servizio può decidere di delegare la responsabilità della linea telefonica a un coordinatore che risponderà del suo operato alla struttura di servizio stessa. Il coordinatore può assumere l'incarico di trovare e formare altri servitori e di stilare delle linee guida che contemplino tutte le possibili richieste che possono pervenire a NA attraverso la linea telefonica.

Anche la collaborazione con altri comitati e strutture di servizio può aiutare nel coordinamento della linea telefonica. Le strutture di servizio collaborano spesso tra loro per sostenersi a vicenda. Con l'obiettivo di rafforzarsi, alcune strutture di servizio si riuniscono in un unico comitato per le Pubbliche Relazioni. I sottocomitati PR spesso includono un coordinatore della linea telefonica, assieme ai servitori di fiducia incaricati di attività complementari come la gestione dell'elenco delle riunioni e altri compiti di informazione pubblica. A tutto questo a volte si include anche "Ospedali e Istituzioni" sotto quello che definiamo come "l'ombrello delle PR".

I sottocomitati Help Line possono condividere tra loro le pratiche più efficaci. I comitati di servizio di zone confinanti, ad esempio, possono condividere tra loro l'esperienza su ciò che sta funzionando e quali errori hanno commesso nella gestione delle linee telefoniche. Un servitore di fiducia può controllare regolarmente la linea telefonica e segnalare se il servizio funziona correttamente. I malfunzionamenti potrebbero riguardare il servizio di risposta, le modalità di formazione, o una carenza di servitori. Collaborare all'interno della struttura di servizio e/o tra strutture limitrofe può potenziare il funzionamento della linea telefonica.

Cooperazione tra servizi di telefonia

Alcune strutture di servizio hanno accorpato i loro servizi telefonici per servire più comunità NA contemporaneamente. Questa cooperazione tra servizi di telefonia permette alle zone confinanti di unire le risorse a disposizione e condividere la responsabilità di fornire servizi di assistenza. Ciò di solito alleggerisce l'onere finanziario delle singole strutture perché anche i costi saranno condivisi. Questo approccio offre anche l'opportunità di reclutare membri di diverse comunità NA, costituendo un ulteriore vantaggio del modello di cooperazione.

Ci sono però alcune difficoltà nel coordinamento di una singola linea di assistenza per più strutture di servizio di NA. Una delle più evidenti è stabilire un unico punto di responsabilità. È importante decidere questioni come chi pagherà la bolletta del telefono e chi coordinerà i servitori. La loro formazione potrà anche diventare leggermente più difficile, se membri di più aree geografiche dovranno essere preparati e conoscere riunioni e servizi in zone confinanti. Per sostenere questo sforzo, alcune comunità di NA hanno scelto di pubblicare un calendario che elenca tutte le riunioni servite da una linea telefonica condivisa. Si può anche prendere in considerazione di utilizzare il prefisso telefonico per individuare in anticipo l'origine delle chiamate.

Passare dal progetto all'azione

Scegliere un fornitore di servizi

La scelta di un fornitore di servizi telefonici dipende dalle esigenze della struttura di servizio. Nel Terzo Capitolo "Servizi efficaci" del Manuale delle Pubbliche Relazioni troviamo informazioni dettagliate sulla valutazione delle esigenze della struttura di servizio. Questa potrebbe essere finanziariamente solida, ma priva di risorse umane, e in questi casi potrebbe avere senso spendere un po' di più in un software di gestione delle linee telefoniche, per compensare tale carenza. Come sempre, una struttura di servizio vorrà prendere una decisione gestionale intelligente, dato che spende i fondi di NA. Un modo per prendere una tale decisione è valutare più fornitori per verificare se possono soddisfare le esigenze richieste e chiedere dei preventivi. Per esempio, la struttura di servizio potrebbe voler accettare chiamate con addebito al ricevente e alcuni fornitori di servizi potrebbero non essere in grado di gestirle. La struttura di servizio può così elencare costi, vantaggi, svantaggi e costo mensile totale, al fine di ottenere un quadro completo delle proprie scelte. A causa della continua evoluzione tecnologica, l'elenco seguente non è esaustivo, ma contiene alcune tipologie di servizio telefonico che una struttura può prendere in considerazione:

- Membri NA che rispondono direttamente alle chiamate.
- Servizi di inoltro delle chiamate.
- Segreterie telefoniche.
- Risposta personalizzata del chiamante con opzioni di trasferimento delle chiamate.
- Servizi di risposta professionale ("call center").
- Provider per VoIP (*Voice Over Internet Protocol*) che consentono di gestire chiamate online.
- Chiamate effettuate direttamente dal sito web di una struttura di servizio.
- Numero verde e/o personalizzato.
- Dispositivi di telecomunicazione per non udenti (TDD) o telefono con trascrittore Braille (TTY).

Ciascuna delle opzioni elencate presenta vantaggi e svantaggi, a seconda delle risorse umane e finanziarie del corpo di servizio. A mano a mano che la tecnologia cambia, anche le nostre scelte in materia cambieranno. La cosa importante è che l'organismo di servizio basi la propria scelta su una valutazione realistica delle proprie capacità e delle proprie esigenze. Di seguito sono riportati un paio di esempi di come un sottocomitato potrebbe determinare i pro e i contro di varie opzioni di linea telefonica. Questo stesso procedimento può essere utilizzato per qualsiasi tipo di servizio telefonico che un gruppo di servizio si trovi a valutare.

Quando ci adoperiamo per assicurare la continuità di NA, non lavoriamo solo per noi stessi, ma anche per coloro che si uniranno successivamente.

"Funziona: come e perché"
Prima Tradizione

Membri di NA che rispondono alle chiamate

Vantaggi:

1. Eccellente capacità di comunicare tra dipendenti.
2. Informazioni accurate.
3. Chi risponde è esperto.

Svantaggi:

1. Richiede uno sforzo importante da parte di un'Area.
2. Dispendioso.
3. Gestione di chiamate in un'area vasta può comportare spese telefoniche maggiori.
4. Richiede un impegno anche fiscale significativo (a seconda di Area e nazione).

Importo mensile preventivato*: €*_____

Segreteria telefonica o Voice Mail

Vantaggi:

1. Informazioni accurate.
2. Poco dispendioso.
3. Richiede un impegno minimo per i servitori dell'Area.

Svantaggi:

1. Non c'è modo di comunicare direttamente con il dipendente che chiama.
2. Richiede un luogo fisico in cui predisporre l'apparecchio.
3. Richiede un impegno anche fiscale significativo.
4. Un sistema di risposta automatica di solito viene controllato (per eventuali risposte e contatti) ogni due o tre giorni. Dobbiamo assicurarci che questo fatto sia indicato nel testo della registrazione della linea telefonica stessa.

Importo mensile preventivato*: €* _____

Ulteriori considerazioni

Riflettendo su come mettere a disposizione un vostro numero di assistenza telefonica per coloro che potrebbero averne bisogno, potreste considerare quanto segue:

- Quando si inserisce il numero telefonico in un elenco, utilizzare un'indicazione geografica al posto o in aggiunta al nome della struttura di servizio. Per esempio, invece di elencare una linea telefonica come "Servizio NA Il Cuore Pulsante", utilizzare il nome della città o della località. I nomi delle nostre strutture di servizio non comunicano sempre la posizione geografica delle riunioni a coloro che non fanno parte dell'associazione. Vogliamo che chi è al di fuori di NA sia in grado di identificare la collocazione del numero telefonico nella propria comunità.
- Le strutture di servizio possono decidere di inserire il numero di telefono NA nella sezione dei "Numeri Utili" della propria zona, o nell'elenco dei numeri per le situazioni di crisi di un elenco telefonico o con un link su web. Inserire il numero telefonico NA in queste sezioni può richiedere all'organismo di servizio di sottoporsi a una mole di lavoro più vasta, ma può aggiungere credibilità a NA come a risorsa della comunità.
- Servizi di telefonia efficaci hanno un impatto positivo sulla nostra capacità di trasmettere efficacemente il messaggio di NA: ci aiutano ad aiutare i dipendenti. Le nostre linee telefoniche sono un'opportunità per formare relazioni di cooperazione che possono andare a beneficio di potenziali membri di NA. Per mantenere attive ed efficienti le linee telefoniche, le strutture di servizio tengono spesso nota del numero di nuovi venuti attraverso la stessa linea di assistenza; per eseguire una relazione annuale dell'efficacia del servizio, effettuano una revisione della tecnologia e dei costi, e rilevano il feedback dei membri NA. Affinché un dipendente trovi la pulizia e il recupero in Narcotici Anonimi, la nostra capacità di rispondere a chi ci chiama in modo sensibile, attento e affabile può fare davvero la differenza.

Riferimenti

Per ulteriori informazioni e suggerimenti sulle linee telefoniche di NA, vedere il Capitolo 9 del Manuale delle Pubbliche Relazioni e i suoi riferimenti, disponibili in inglese alla pagina:
www.na.org/phonelineresources

Copyright © 2018 by
Narcotics Anonymous World Services, Inc.
All rights reserved.

World Service Office
PO Box 9999
Van Nuys, CA 91409 USA
TEL (818) 773-9999
FAX (818) 700-0700
WEB www.na.org

World Service Office–Canada
Mississauga, Ontario

World Service Office–Europe
Brussels, Belgium
TEL +32/2/646-6012
WEB www.na.org

World Service Office–Iran
Tehran, Iran
WEB www.na-iran.org

This is Board-approved service material.

Narcotics Anonymous, and The NA Way are registered trademarks of
Narcotics Anonymous World Services, Incorporated.

ISBN 978-1-63380-161-5 · 6/18

WSO Catalog Item No. 2117